

横浜市指定管理者第三者評価制度

野庭地区センター
評価シート

評価機関名： NPOリブグリーン

平成25年 8月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の貸出し、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	36
VI. その他	37

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び地域住民との連携	<p>○地元の2連合町内会定例会に出席して開館10周年記念まつりの紹介をするとともにチラシ回覧やポスター掲示をお願いして利用促進を図りました。</p> <p>○10周年を機に地元要望を踏まえて地区センターまつりを「野庭ふれあいまつり」に改称して盛大に実施しました。その取組はミニコミ紙にも紹介されて区民の皆様に周知され、10周年が地域との結びつきを強固にする一つのきっかけにもなりました。</p> <p>○地域力向上を図る区との共催事業、「野庭をあじわう」から発展した自主サークルが子ども達に大人気の「だがしや楽校」を毎年地区センターまつりで開催する等活動が地域に根付いています。</p> <p>○地元社協の福祉の集いや地元連合町内会の卓球大会の会場にもなり地域の人々が気軽に集える場にもなっています。</p> <p>○餅つき大会をケアプラザ、地域と一緒に開催し地域交流を図っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>10周年記念の地区センターまつりを地元連合自治会、区役所、地区センター・地域ケアプラザが協力し、名称を「野庭ふれあいまつり」に改称し開催している。企画・準備の中で地域連合自治会や参加団体との交流・情報交換が一層深まり、今後の行事における協働体制の礎が出来てきている。</p> <p>自主事業から発展した自主サークルが開催する、子ども達に人気の「だがしや学校」は世代を超えた交流の場となり地域の活性化の一助となっている。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>○自主事業企画立案に際しては事業終了後のアンケート、利用者アンケート等の結果を活かしています。継続事業の「懐かしの歌声喫茶」は回数増を望む声が多く25年度第1回も募集直後に定員に達しました。</p> <p>○図書希望カードと新刊図書希望カード投入箱を設けて利用者ニーズを把握しています。</p> <p>○図書貸出、返却時にあった要望を取り入れて雑誌を前年度から導入したが、区内で一番高齢化の進んだ地域事情と相まって健康雑誌が一番多い貸出本となっています。</p> <p>○公的優先利用予定表を3か月分を館内3箇所に掲示しているが特に利用の多い体育室には個人利用、団体利用時間帯別に分けて周知しています。</p> <p>○プレイルーム、子育て広場の利用促進のためにケアプラザの赤ちゃん教室修了者に利用案内の働きかけをしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>自主事業企画時には、事業後のアンケートや利用者の要望等を活かし、各世代対象にきめ細かな配慮をし計画を作成している。</p> <p>60歳以上を対象とした「懐かしの歌声喫茶」は伴奏者の協力を得て好評で、募集直後にキャンセル待ちとなっている。</p> <p>子育て世代には、地域ケアプラザの赤ちゃん教室修了者を子育て広場、プレイルームや絵本貸出等に案内し、併設館の良さを発揮している。</p> <p>「わんぱく料理教室」では男性料理教室修了者が発展グループとなり、子供対象の料理教室の講師補助者を務めている。</p> <p>世代を超えた交流・協働が地域の活性化に大いに役立っている。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>施設・設備の維持管理は協定書を基準に本部と一体となって対応しているが利用者の安全等に重大な支障がある場合は横浜市に相談して改修している。</p> <p>○開館準備時に最初の点検を行い、以後1時間おきに職員が巡回し館内の安全と不都合箇所の確認を行い業務日誌、巡回日誌に記録しています。</p> <p>○作業スタッフが作業マニュアルに基づき館内清掃、整理整頓を行い、快適な館内環境を提供しています。</p> <p>○料理室を初め各室を担当スタッフがメンテナンスを実施、特に利用者の多いオセロ、囲碁、将棋の駒は定期的に消毒等を実施しています。</p> <p>○施設の維持管理の委託業者とは、日常気づいたこと等は必ず連絡し予防保全に努めています。</p> <p>○大規模修繕等の必要性等については市と綿密に情報の共有を図っています。</p> <p>○職員で出来ることは職員で実施し専門業者による修理は速やかかか実施しています。</p> <p>○備品台帳を完備して適正に備品を管理しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>施設・設備の維持管理は日常のほぼ一時間毎の巡回点検等により、不具合・故障をいち早く発見し初期段階からの対応で、利用者が安全に使用できるように保持されている。</p> <p>定期点検も細かく確認され、空調機の冷却塔水槽内の藻の異常発生も協会・区と綿密に打合せを行い、専門業者と蓋の取り付けを行い対応している。</p> <p>日常清掃は清掃スタッフがマニュアルに沿って実施し、風雨後など必要に応じて、隣接の中央公園内に一部入って清掃を行っている。</p> <p>市の公共緑化管理事業にも応募し、緑の保全推進にも取り組むなど、積極的な維持管理に努めている。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>○開館から閉館まで最低1時間毎に巡視、利用者の多い体育室は監視モニターでも監視して事故防止、安全確保を図っています。閉館時は民間警備会社に機械警備を委託しています。</p> <p>○公園に隣接し住民の監視の目も届きにくいいため屋外監視カメラを設置して24時間監視して施設の安全確保と事故の未然防止に取り組んでいる。</p> <p>○緊急事態発生時の対応フローチャート、緊急連絡網、急病時の連絡先一覧が事務室に掲示して誰もが対応できる体制です。また、緊急連絡網を整備活用して閉館時も万全の体制を整えています。</p> <p>○緊急時対応や事故防止チェックマニュアルの内容について研修し、日々の業務で活かせるようにしています。</p> <p>○全職員を対象に救命講習、AED操作研修を実施し、万一の際に速やかに対応できるようにしています。</p> <p>○震災対応を見直して水等の備蓄、各部屋に懐中電灯を設置したり災害時優先電話の設置等具体的に取り組んでいます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>緊急時対応の各種マニュアルと対応フローチャート、緊急連絡網を事務所内に掲示し誰もが対応できる体制となっている。</p> <p>防火訓練は、併設館の地域ケアプラザと一体になり、港南消防署野庭出張所の指導の基に実施し、避難誘導と地域ケアプラザ利用者を想定し、歩行困難者の避難介助等実情に合った訓練を行っている。</p> <p>全職員・スタッフを対象に救命講習、AED操作研修を行い、緊急時に備えている。</p> <p>隣接する公園は住民や職員・スタッフも目が届きにくいいため、屋外監視カメラを設置し安全の確保に努めている。</p> <p>東日本大震災後、区と連携し災害時優先電話を設置し緊急時の連絡手段を確保している。</p>
V 組織運営及び体制	<p>指定管理者である一般社団法人こうなん区民利用施設協会は、地区センター、コミュニティハウス併せて10館の管理運営を行い、その実績を活かして当館の管理運営を行っています。</p> <p>○館長1名、副館長2名と隔週交代で勤務する午前、午後、夜間のスタッフ12名と作業スタッフ2名、計14名のスタッフで運営に従事しています。</p> <p>○午前、午後は館長、副館長1～2名とスタッフ2名の計3～4名で、夜間は館長または副館長1名と夜間スタッフ2名の計3名で業務運営を行っています。</p> <p>○緊急対応として業務経験のあるアルバイトを5名を準備しています。</p> <p>○館長ないし副館長立会いの基に業務引継ぎを実施するとともに業務日誌、作業担当業務日誌、申し送りノートに記録し確認の徹底を図っている。</p> <p>○月間予定表で職員、業務動向が一目で把握できるようになっている。</p> <p>○サービス、業務知識向上のために職員研修を見直し25年度は1回増の年3回にしました。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>午前・午後・夜間と作業スタッフの業務マニュアルが整備されており、隔週勤務であるが、業務日誌・申し送りノート・作業担当業務日誌で情報を共有している。スタッフの業務開始前にミーティングを行い、館長・副館長・スタッフは同質のサービスを提供できる体制となっている。</p> <p>協会の支援を含め全職員・スタッフ対象の研修会も行い、職員全体の能力向上に努めている。</p>
VI その他	<p>○幼児からお年寄りまで、誰もが気持ちよく利用できるように職員はふりがな付きの名札に運営方針を入れて運営に取り組んでいます。</p> <p>○区内で一番少子高齢化傾向の進んだ地域特性に対応するために、21年度から3年間、区との共催事業『野庭をあ・じ・わ・う』を行い、地域活動の担い手となる新たな人材の発掘、育成にとりくみました。事業から生まれた自主サークルが地区センターまつりで人気のある「だがしや楽校」を開催する等着実に事業効果がでています。</p> <p>○ケアプラザとの複合施設であることから、おまつりや新春餅つき大会、消防訓練等一体となってい実施しています。</p> <p>○2階中庭デッキに区の花であるひまわりを栽培したり、横浜市緑の協会に参加し春と秋にプランターに植栽しています。</p> <p>○CO₂削減と世界の子どもへワクチンを寄与に繋がるペットボトルキャップ回収活動や市のインカートリッジ里帰り事業に取り組んでいます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>地域特性を考慮し、世代を超えた各種自主事業や野庭ふれあいまつり等で地域の世代間交流の場としての機能を大いに発揮している。</p> <p>自主事業から発展したグループ活動が参加者の交流を広げ、地域におけるネットワークとなり、世代を超えた支えあいの輪に広がってきている。</p> <p>地区センターをコアとし、地域の複合的な交流を継続し支援していけると感じられる。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

①地域住民、自治会町内会及び関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

※地区センター委員会等以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○開館10周年を記念した祭りの開催に際しては、運営委員会の要望もあり祭りの名称を変更して規模を拡大して実施しました。</p> <p>○実施に際しては、地域の2連合と複合施設のケアプラザと一緒に「野庭ふれあいまつり」を企画し地域と施設と区が一体となって開催できました。地域と施設・区が一体となった取り組みになったことから地域のミニコミ紙2社にも取り上げられて区内全域にも周知され、盛大に実施することができました。また、当日の様子がケーブルテレビでも放映されました。</p> <p>○野庭団地連合、野庭住宅連合の定例会に参加し記念の祭りの紹介や「野庭ふれあいまつり」の案内回覧、掲示等依頼しています。</p> <p>○地域、ケアプラザと一緒に新春餅つき大会を開催し地域との交流を図っています。</p> <p>○小中学校の街探検、職業体験で児童生徒を積極的に受け入れ等学校とも連携協力している。</p> <p>○学校・家庭・地域連携事業実行委員会と連携協力しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(地区センター委員会議事録等)、ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>野庭団地連合自治会、野庭住宅連合自治会の定例会に参加し、地区センター委員会(運営委員会)の会長に野庭団地連合自治会長・副会長に野庭住宅連合自治会長に就任していただき、日常から綿密な情報交換・連携を行っている。スポーツ推進委員会、青少年指導委員会の会議を地区センターで開催し交流と情報交換を行っている。地域や併設館の地域ケアプラザと協働し、開館10周年記念の「野庭ふれあいまつり」を開催している。</p>

(2) 地区センター委員会等

①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センター委員会の資料には、自主事業の報告に開催時のカラー写真を入れ、委員の方々により具体的な事業の開催報告になるように、努力している。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※地区センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(地区センター委員会議事録等)、ヒアリング。 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。
 ※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング。 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
図書貸出し実績の減少についてのご意見から利用世代を検討し、「健康」に関する雑誌を設置し利用者の拡大につなげている。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
地区センター開設10周年記念の行事として、地域の各世代が参加できる「野庭ふれあいまつり」を併設館の地域ケアプラザと協働し、地域と区と施設が一体となり開催している。地域ミニコミ紙2紙に掲載されて、ケーブルテレビでも放映され、野庭地域が一体となる祭りを地区センターが大きな役割を果たし、開催していることは大きく評価できる。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成25年3月6日 利用団体代表の参加で開催している。利用者アンケート終了後、アンケート結果の報告を踏まえ、利用者の生の声をお聞きすることを心がけている。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者会議議事録)、ヒアリング。	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
課題を抽出すると同時に、状況の把握のため具体的な意見をいただき課題を明確にしている。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

※利用者会議から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング。	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「体育室の床のすべり」に対する対応は、日曜日の個人利用後の利用者の清掃等の不足が関係していることから、日曜日の閉館15分まえに利用者へモップがけの協力をお願いし、日常から点検時や清掃ですべりの減少に努めている。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他 </div> </div>	
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成25年2月1日～28日 999名の回答を得ている。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
999名と非常に多くの方から回答を得て、利用者の要望等の把握に役立っている。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(アンケート集計等)、ヒアリング。 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
要望を内容別に分類し、課題を抽出しやすい集計を行っている。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で実施していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(アンケート集計等)、ヒアリング。 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケートで要望があったソフトバレーのネット購入は25年度当初に購入し、要望に応じている。 要望の多い、予約方法についても曜日応当方式の資料を収集し検討を行っている。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケート集計結果、課題、対応策等はロビー掲示板上に掲示し公表するとともに、受付カウンターに閲覧用ファイルを設置し広く公表している。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
入口の近くに、指定管理者名、指定期間を含めご意見ダイヤルの利用方法のポスターを掲示し、情報を提供している。	

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ロビー内にご意見箱を設置している。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「お客様の声意見箱」をロビーの分かり易い場所に設置している。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認。	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ご意見の受付から対応までのフローシートで手順、責任者が館長であることを明示している。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 掲示板へのフローシートを掲示し、利用者にも周知している。	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「苦情・要望等受付一覧」で利用者のご意見・苦情と対応策を記録している。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング。</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「苦情・要望等受付一覧」に利用者のご意見を記録し、対応策を検討し、対策を講じている。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見・苦情をいただき検討し、対応策を決定・実施すると同時に、一ヶ月程度掲示し公表している。その後は閲覧用のファイルで公表している。</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○受付窓口にて地区センター概要、利用案内、図書コーナーのご案内、サークル紹介等を常備し、誰もが自由に手にすることができます。また、ホームページでも同じ内容を公開しています。</p> <p>○1階踊り場、2階入口に「地区センターからのお知らせコーナー」を設けて地区センターからのお知らせや自主事業の案内、サークル紹介を掲示しています。同時に「地区センターだより」の掲示・配布コーナーも設置しています。</p> <p>○一階踊り場、2階入口に「本日の予定表」が設置しており、本日の利用状況が一目でわかります。</p> <p>○受付の背後には2か月分の部屋別利用状況がわかる大日程表が表示され、利用したい部屋、時間が一目で把握できるようになっています。</p> <p>○公的優先等利用予定表は受付付近に2箇所、3カ月先まで開示して周知の徹底を図っています。更に体育室入口には、団体利用時と個人利用時に分けて公的優先等で体育室が利用できない日を掲示しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内に掲示し、野庭地区センターのホームページにも掲載している。 他に、スーパーマーケット掲示板への掲示を依頼し、タウンニュースにも情報を提供し、掲載を依頼している。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用案内は ①施設案内の概要版 ②利用方法の詳細版 ③図書利用方法の案内版 ④図書利用方法(こども版)等細かく、利用対象別に案内をしている。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
地区センター利用要綱を受付カウンターに常備し、自由に閲覧できるように設置されている。	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング。	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用の予約は2ヶ月前から(夜間は6ヶ月前から)でほぼ毎日抽選を行い、公平に利用できるように予約申請の受付を行っている。	

⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修会記録等)、ヒアリング。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成25年7月16日 職員・スタッフ全員参加で、横浜市の人権擁護に関する資料をダウンロードしテキストとして研修を行っている。	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

※施設で実施している自主事業の内容を確認し、年齢、性別等に偏らず多くの住民が参加できるような幅広い事業内容が全体として提供されているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(自主事業計画等)、ヒアリング。 <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
こども、大人、高齢者等きめ細かな自主事業が企画・実施されている。	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
高齢者に人気がある「なつかしの歌声喫茶」、こども対象の「わんぱく料理教室」、港南区役所と協働して行った地域の歴史・地場野菜・けものみち探索等を行う「野庭をあじわう」等地域の方々の協力を得て自主事業を開催し、地域の交流を深める場となっている。	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

① 図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング。	
<利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
図書希望カードとポストを設置し利用者から希望をとっている。 要望により、従来設置してなかった「健康系」「料理系」の雑誌を設置、貸出し減少を回復する努力を行っている。	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)> ○10周年記念の地区センターまつり開催に際しては地域、施設、役所との協働の取組みがタウンニュース、はまかぜ新聞の2紙で取り上げられて10周年が単なる行事に終わることなく地域の活性化にも繋がっていることを区内全域に周知することができました。当日の作品展示の様子がケーブルテレビでも放映され、幅広く地区センターをPRすることができました。 ○おまつりは必ず地元自治会に出向き、回覧、自治会掲示板へのポスター掲示の協力依頼をしています。 ○自主事業は、広報よこはま港南区版へ掲載しホームページでの紹介は必ず行い、必要に応じてミニコミ紙等にも情報提供の働きかけを行っています。 ○館からのお知らせ、自主事業予定等の情報を掲載した野庭地区センターだよりを隔月に発行し、館内で配布、掲示して情報提供しています。 ○利用案内や概要を港南区役所情報提供コーナーに配架して区民の皆様の情報を提供しています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(野庭地区センターだより等)、ヒアリング。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 広報誌は「野庭地区センターだより」を2ヶ月に一度をめどに発行し、館内掲示と館内及び港南区役所で配布し、ホームページにも掲載している。 タウン誌を活用し、自主事業やまつりの案内を掲載いただき、地域内に広報している。

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○全職員が定められた制服、名札を着用し職員であることが一目でわかります。また、名札の裏には館運営方針を入れて常に確認し、職員の意識を高めて利用者対応に活かしています。</p> <p>○電話対応に際しては施設名と名前を名乗って内容を的確に把握し、わかりやすく親切丁寧に速やかに対応しています。</p> <p>○全職員研修時には必ず業務内容、課題、改善について話し合いをしています。年度末にはスタッフマニュアルを見直し、全員の共通理解を深めて親切で明るく爽やかな対応を確認しています。</p> <p>○22年度と25年度の指定管理者職員全体研修で接遇研修を受講して日々の業務の中に活かしています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員・スタッフはユニフォームを着用し、利用者に気持の良い対応をしている。名札の裏面には、館運営方針を入れ、日々方針を確認し、利用者に気持の良い接遇に努めている。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>○利用の多い体育室と音楽室は月2回までの予約制限を実施しています。他の部屋は回数制限はありませんが2カ月前(夜間は6ヶ月前)の予約時に予約が重なった場合は抽選等で決定して公正の確保を図っています。また、1週間前に開いている部屋があれば上記に関わらず利用ができます。</p> <p>○希望の部屋が空いていない場合でも単にお断りすることなく、代替可能な部屋を提案する等の対応を行っている。</p> <p>○利用者からの要望、苦情等については引継等を利用して全員で情報共有をし、館長、副館長を中心に具体的に対応しています。</p> <p>○例えば利用の多い娯楽コーナーは利用者の皆様の声に応えるべくスタッフが机、椅子の配置を工夫したり、混雑時には椅子等増設して対応する等利用者第1に対応しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用実績を分析し内容を把握し、職員全体研修時にスタッフが日頃感じている課題・問題点を話し合いより良い利用者サービスを目指し、改善を重ねている。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

季節感のある装飾や展示を行い、2階吹き抜けテラスには区の花であるひまわりや季節の植物を植え、利用者が憩える場の提供に職員・スタッフ全員で努めている。

会議室が間仕切り式の部屋になっており、利用申込み時に必ず音の発生の有無を確認し、必要に応じて他の利用者に連絡確認を行い、利用者相互が気持ちよく利用できるように、きめ細かな配慮をおこなっている。

<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常の点検は、開館時に行いその後はほぼ一時間毎に巡回し館内の建物・設備の安全を確認し業務日誌・巡回日誌に記録している。定期点検は毎月外部専門業者に委託し、実施している。日常点検で気になることは、必ず専門業者に話し確認をしてもらっている。大規模修繕は市と綿密に情報の共有を行っている。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常清掃は、清掃スタッフが作業マニュアルに基づき実施し作業担当業務日誌に記録している。定期清掃は毎月外部専門業者により実施し、隔月で窓ガラス清掃、年4回の冷暖房設備のメンテナンスを行っている。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>指定管理者の備品と市所有の備品を区別し備品台帳がある。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品には備品シールを貼り管理している。 備品の確認 ① 空気清浄機 KC-B50 1台 あり ② 電話機 NEC DT300 1台 あり ③ 掃除機 MCG500P-K 1台 あり ④ プロジェクター EB-1750 1台 あり ⑤ パソコン FMV-E30DTB 1台あり 以上確認できた。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>部屋別の点検確認表に基づき、定期的に備品を含め点検を行っている。音楽室のマイクは使用後消毒を行い、将棋の駒や囲碁の基石も定期的に消毒と破損を確認して、利用者が安全に、安心して使用できるように努めている。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

① ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館内使用時のゴミは持ち帰りをお願いするチラシや掲示で周知している。発生するゴミは、区分して管理しておりルート回収で適切に処理を行っている。	

② 本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ルート回収の分別ルールに従い、適切に分別を行っている。 市のインクカートリッジ里帰り事業やペットボトルキャップの回収活動に積極的に参加し環境改善に努めている。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？□

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○利用者が快適に利用できるように作業担当スタッフが毎朝マニュアルに沿って清掃を実施している。ケアプラザと併設館で、施設と公園が一体となっていることから館外清掃は相互に協力してしっかりと清掃しています。</p> <p>○部屋別点検確認表に基づきカーテン、座布団カバー洗濯や湯茶器消毒等定期的に点検、清掃を実施しています。また基石、将棋駒も定期的に点検、消毒を実施しています。</p> <p>○2階テラスには区の花ひまわりを栽培したり春・秋に花苗の植え替えを実施して来館者に憩いの場を提供しています。</p> <p>○施設内の植栽植樹、維持管理については専門の委託業者に委託しています。</p> <p>○ガラスを多用した施設であることから、遮光等のために2階エレベーターホール前のガラス壁部にロールスクリーンを新たに設置して快適な空間を提供しています。</p> <p>○冷却塔上部水槽の藻が大量に発生することから水槽蓋を特注して設置して快適な空調を提供しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>併設館であり、施設・設備・外構・植栽等を明確に分担し、維持管理に努めている。冷却塔上部水槽内の藻の大量発生は外部専門業者と連携し、清掃と設備の特注蓋を設置し対応している。</p> <p>施設は、利用者が安全に・気持ちよく利用できるように保持されている。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館の外構と公園が隣接しており、季節や風雨発生後は落葉等が散乱するが、館外の一部を含め利用者が気持ちよく利用できるように、清掃に努めている。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事故防止チェックマニュアル・災害時対応マニュアル・不審者対応マニュアル・火災発生時対応マニュアル・震災対応マニュアル等を整備し、対応時のフローを事務所に掲示し職員スタッフには研修・訓練でマニュアルを確認している。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
併設館で一括の機械警備システムを導入しているが、開錠・施錠は施設ごとに管理されている。異常発報時の確認出動記録もファイルされている。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング。 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 出入口の鍵の管理者・書庫等の鍵の管理者が明確になっており、鍵の所有者一覧表を作成し適切に管理されている。	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館内の巡回点検は開館前に行い、その後ほぼ一時間毎にチェックリストに従い巡回確認を行い巡回日誌に記録を残している。	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
「事故防止チェックマニュアルのマニュアル見直し」研修	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
新年度業務執行体制発足に向け職員・スタッフ研修で、業務内容の確認と館内の事例を基に事故防止マニュアルの研修を行っている。同時に、マニュアルの見直しを行い、7月の全職員研修時にも事故防止チェックマニュアルの見直しを行っている。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 平成25年5月20日「心肺蘇生・AEDの使い方」を港南消防署野庭出張所の指導で、全職員・スタッフ参加で実施している。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング。 <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 緊急時連絡体制、連絡網、関係機関連絡先を事務室内に掲示している。 マニュアル等は受付に常備し、スタッフがいつでも活用できる状態になっている。 災害時対応の災害時優先電話を設置し区と連携できる体制になっている。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。
 ※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 災害時対応マニュアルを作成しており、東日本大震災を受けて、災害時優先電話が整備されている。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 平成24年度、協会主催の指定管理者全体研修で「横浜市民防災センター」において全職員・スタッフが参加し煙、暗闇、地震体験の研修を行っている。 平成24年12月と平成25年3月の訓練は避難誘導と、併設館内の地域ケアプラザ利用者を念頭におき、歩行困難者避難介助訓練を実施している。	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 併設館であり、地区センター利用者と地域ケアプラザ利用者を念頭にした緊急時の訓練を地域ケアプラザと緊密に連携し行っている。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外での出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長・副館長は交代勤務、スタッフは隔週勤務シフト表に従い隔週で午前・午後・夜間・作業の勤務を行っている。スタッフの休日は、同じシフト内のスタッフに交代勤務を依頼し欠員が出ないように対応している。 館長又は副館長を含む3～5名の体制で運営を行っている。</p>	

②協定書等のおりに開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり実行されているかどうかについても漏らさず確認する。

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のおりに開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>高齢者等の利用者も多く、毎日8時55分には開館し9時からのご利用者を館の外でお待たせしないようしている。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスターやホームページ等で周知していれば、公表していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>閲覧用を受付横に設置し、ホームページでも閲覧できることを明示している。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i)研修対象者(職種・経験年数等)、ii)実施目的、iii)実施時期、iv)研修内容。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
全職員・スタッフ参加の人権擁護・個人情報保護研修、防災等緊急時対応研修を年間計画で作成している。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修計画・研修報告書等)、ヒアリング。	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 平成25年3月18日 個人情報保護研修、平成25年5月20日 AED研修、平成25年7月16日 人権擁護研修を全職員スタッフ参加で実施している。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
地域の高齢者が多いことを考慮して、25年度第一回研修で新たに心肺蘇生・AEDの救命に特化した研修を全員参加で実施している。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○日頃、全職員が一堂に会することがほとんどない職場なので職場の一体感醸成、職員の共通理解を促進することも含めて全職員が参加できる休館日に研修を実施しています。</p> <p>○年間の研修開催日は研修計画書を全員に事前配布して周知しています。</p> <p>○研修開催に際して事前に研修内容、実施方法等を事前に理解してもらうために案内文書を回覧して全職員に周知しています。</p> <p>○業務上必要な研修は旅費を含めて研修費用全額を補助するとともに研修受講時間を勤務時間としています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修会は勤務時間扱いであり、外部研修等のときは交通費も支給している。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(研修報告書等)、ヒアリング。</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>人権擁護等の研修資料を回覧して、内容を全員が共有している。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
午前・午後・夜間・作業別に業務マニュアルと、スタッフ総合マニュアルが作成されている。 年度ごとに、内容確認の研修とマニュアルの見直しを行っている。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
○業務日誌、スタッフ業務日誌や申し送り事項ノートを用いて、申し送り事項や連絡事項、確認事項等が職員間で共有されています。 ○職員の動向、行事、保守管理等は事務室の月間行事予定表で一目でわかるようになっています。 ○自主事業実施に際しては誰もが問い合わせに対応できるように事業内容説明書を受付に設置しています。 ○全職員が集まれる休館日に年2回、研修を実施し日頃の疑問点、共通理解確認等を話し合う機会を設けています。 ○年2回の全員研修では不足なことから25年度は1回増やして年3回の研修を実施します。 ○例えば、個人情報に関する問い合わせ対応周知等全員が共有すべき事項は業務引継ぎ時に口頭で伝えるとともに文書でも回覧して全員に周知している。	ヒアリング。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	業務の引継ぎは館長か副館長立会いで実施し、業務の継続性や情報の共有を図っている。 スタッフ業務日誌、申し送りノートで全員が共通した理解と認識で円滑に施設運営を行っている。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
(社)こうなん区民利用施設協会が定めた「個人情報10か条」が整備されている。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の取扱いに関する責任者が館長であることを「個人情報保護方針」に記載し掲示している。	

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
新年度の開始前に研修会を全員参加で実施している。	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護研修会後、職員・スタッフ全員から誓約書をとっている。	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業務で必要な範囲で個人情報を収集している。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
団体登録時には、情報公開の意向を確認し団体登録票は公開・非公開を区別しファイルしている。	

⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング。 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> コンピュータはパスワードを設定し、ファイルにもパスワードを設定している。受付に設置している図書貸出し用パソコンは保護用のフィルターを使用している。 個人情報を含む書類は鍵の掛かる書庫で適切に保管管理されている。</p>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p><一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>指定管理料、利用料金、自主事業開催時の実費収入を含め、経理書類は適切に作成されている。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング。	
<仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
出納伝票起票者と確認者、出納者が役割を明確に分担し、相互けん制の仕組みが確立している。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング。	
<明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
総勘定元帳は、館別に適正に作成されており、協会の経理とは明確に区分している。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
伝票の確認 ① 8月30日 7月分電気料金支払い ② 8月30日 7月分清掃費支払い ③ 8月13日 7-8月分水道料金支払い 以上確認できた。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング。 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 通帳と印鑑の管理は館内においても、協会においても管理者が別の人となっている。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

※ニーズ対応費として発生した支出内容に関し、品目、数量、金額を確認し、目的に沿った支出となっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング。 <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 前年度の実績から年間のニーズ費を設定し、3分の1ずつ図書購入、野庭ふれあいまつり、利用者希望品購入等に分け、支出し、目的に沿った支出となっている。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○共用部分の照明は事務室でコントロールするために①常時点灯②状況に応じて点灯③夜間点灯の区分別シールを事務室照明スイッチに貼付してこまめにコントロールしています。また、職員一同、照明は細やかにオンオフしています。</p> <p>○冷暖房は事務室で集中コントロールしています。</p> <p>○委託契約は地区センター契約分は複数年度契約して経費の節約をしている。また、ケアプラザとも委託契約について見直し、協議をし、25年度は植栽委託を見直しました。</p> <p>○利用者の皆様にはエレベーター利用は、お年寄り、お体の不自由な方等の利用とし、他の利用者は階段利用の協力依頼している。</p> <p>○配架依頼のあったチラシ類で裏面利用可能なチラシは全て裏面利用しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>照明は事務所内の集中照明スイッチに ①常時つけるもの ②夜間につけるもの ③必用に応じてつけるものをシールで明確にし無駄な照明の点灯を削減している。空調もロールスクリーン等で館内温度の上昇を抑え、節電に努めている。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>併設館の地域ケアプラザと連携し、地域の意見要望を取り入れ、10周年記念の野庭ふれあいまつりを地域と一体となり開催している。館内の職員・スタッフは四半期ごとのサービス向上と経費節減に取組、年2回各種取組を自己評価して、PDCAのサイクルをまわし、改善に取り組んでいる。併設館内の地域ケアプラザとも綿密に協力し、消防訓練等で協働している。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○少子高齢化傾向の進んだ地域の地域力向上を図る、区と地区センターの共催事業「野庭をあげよう」から生まれた自主サークルを引き続き支援しています。この自主サークルが地域の人材を活用して野庭ふれあいまつりの人気イベント、「だがしや楽校」を催す等着実に力をつけ、成果をあげています。</p> <p>○横浜市の施策を広く区民に周知、理解してもらう事業を指定管理者が管理する施設10館が合同で行う事業に取り組んでいます。24年度は横浜市の重点施策でもある防災について市の防災施設での体験を含めて取組みました。</p> <p>○区の介護予防連絡会議に参加し介護予防について情報交換、連携し、自主事業に活かしています。</p> <p>○開館10周年記念のまつり開催に際しては地域と区と施設が一体となって実施し、その取組がタウンニュースでも紹介され、単なる周年行事に終わることなく地域と施設、区の結びつきが強固となるとともに地域の活性化にも繋がりました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>区と共催した事業から発展した自主サークルが地区センターまつりの人気イベントを実施するなど、人材の育成と地域住民の交流・地域の活性化に貢献している。10周年記念行事も地域の方々が企画・運営を担い開催され、地区センター・地域ケアプラザの行事から、地域住民のまつりとなってきている。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○当館特有の「こどもスペース」と称する小学生向けのスペースが娯楽コーナーに隣接して設けてあり、娯楽室で囲碁将棋を楽しむ大人、特に高齢者との交流の場ともなっています。</p> <p>○誰もが利用しやすい地区センターを目指して老眼鏡、筆談用具を何時でも使えるように常備しています。</p> <p>○和室を2分割、体育室を3分割にして利用できるように工夫して利便性向上を図っています。</p> <p>○稼働率の高い体育室、音楽室を除いて月2回の利用制限を解除して利便性の向上と稼働率の向上を図っています。</p> <p>○利用日1週間以内の利用では予約がなければ制限なく利用できます。</p> <p>○小さなお子さんと保護者が利用するプレイルームには空気清浄器を設置してウィルス伝染の場にならないようにしています。</p> <p>○インフルエンザ等の感染予防のために消毒液、マスクを常備しています。</p> <p>○熱中症予防声掛けプロジェクトに参加し啓発活動に従事しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域内住民の野庭地区への愛着を深め、世代を超えた交流を深め、健康で安心して暮らせる街づくりの基点を担う地区センターとして役割を果たしている。世代を超えた住民の交流の場として継続したサービス提供が期待できる。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
Ⅰ 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している		
			開催していない	開催していない		
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない	課題を抽出していない		
			特に課題がない	特に課題がない		
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない		
		不備の数			0	0
	Ⅱ 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している	
				開催していない	開催していない	
			②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している	
課題を抽出していない				課題を抽出していない		
特に課題がない				特に課題がない		
③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？			レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない		
(2) 利用者アンケート等の実施・対応			①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ アンケート
		実施していない		実施していない	レ その他	
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない	課題を抽出していない		
			特に課題がない	特に課題がない		
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない		
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している		
			公表していない	公表していない		
			非該当	非該当		
		(3) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ 情報提供している	レ 情報提供している	
情報提供しているが、一部不備がある				情報提供しているが、一部不備がある		
情報提供していない				情報提供していない		
②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？			レ 設置している	レ 設置している		
			設置していない	設置していない		
③苦情解決の仕組みがあるか？			レ 仕組みがある	レ 仕組みがある		
			仕組みがない	仕組みがない		
④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？			レ 周知している	レ 周知している		
			周知していない	周知していない		
⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？			レ 記録している	レ 記録している		
			記録していない	記録していない		
	苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している		レ 対応策を実施している			
	一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
	対応策を実施していない		対応策を実施していない			
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している				
	公表していない	公表していない				
	苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない				

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
II 利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている レ 備えていない	レ 備えている レ 備えていない	
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる レ 閲覧できない	レ 閲覧できる レ 閲覧できない	
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている レ 行っていない	レ 行っている レ 行っていない	
		⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
			レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	
	(5) 自主事業	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できている レ 年齢や性別が網羅できていない	
		②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ 実施している レ 実施していない	レ 実施している レ 実施していない	
	出し(6) 管理 購入書及び貸	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっている レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっている レ 利用者から希望をとっていない	
			レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
	不備の数			0	0
	III 施設・設備の維持管理	(1) 協定書等の遂行に基	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している レ 協定書等のとおり管理していない
			②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している レ 協定書等のとおり実施していない
(2) 備品管理業務		①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある レ ない	レ ある レ ない	
		②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている レ 揃っていない	レ 揃っている レ 揃っていない	
		③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がない レ 安全性に関わる損傷等がある	
(3) 施設衛生管理業務		①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	
		②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ 適切に分別している レ 適切に分別していない	レ 適切に分別している レ 適切に分別していない	
不備の数			0	0	
IV 緊急時対応		対(1) 緊急時 備仕組み	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している レ 作成していない	レ 作成している レ 作成していない
			(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している レ 協定書等のとおり実施していない レ 評価対象外施設
	②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない		レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	
	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている レ 定期的に行っていない		レ 定期的に行っている レ 定期的に行っていない	
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ チェックしている レ 一部チェックに不備がある レ チェックしていない	レ チェックしている レ 一部チェックに不備がある レ チェックしていない	
		②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅳ 緊急時対応	(4) 業務 事故対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
		レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
	レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない		
	(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している
			レ 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設だが、作成していない
			レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である
		レ 実施している	レ 実施している	
	レ 実施していない	レ 実施していない		
不備の数			0	0
Ⅴ 組織運営及び体制	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			レ 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっていない
		レ 協定書等のおおりに開館している	レ 協定書等のおおりに開館している	
	レ 協定書等のおおりに開館していない	レ 協定書等のおおりに開館していない		
	(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している
			レ 公表していない	レ 公表していない
			レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
		レ 作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある	
		レ 作成していない	レ 作成していない	
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
	レ 研修を実施していない		レ 研修を実施していない	
	レ 情報共有している		レ 情報共有している	
	レ 情報共有していない	レ 情報共有していない		
	⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している	
		レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない	
		レ 作成していない	レ 作成していない	
	(3) 個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している	レ 整備している
			レ 整備していない	レ 整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			レ 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない
			レ 明確化していない	レ 明確化していない
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
		④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている
			レ 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない
	レ 取っていない		レ 取っていない	
	⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ 適切に収集している	レ 適切に収集している	
		レ 適切に収集していない	レ 適切に収集していない	
		レ 適切に使用している	レ 適切に使用している	
	レ 適切に使用していない	レ 適切に使用していない		
	(4) 経理業務	⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている
			レ 一部適切な措置を講じていない	レ 一部適切な措置を講じていない
			レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じていない
		①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			レ 一部適切ではない書類がある	レ 一部適切ではない書類がある
			レ 適切に作成していない	レ 適切に作成していない
	②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている	
		レ その他けん制機能を設けている	レ その他けん制機能を設けている	
レ 仕組みを設けていない		レ 仕組みを設けていない		
(4) 経理業務	③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ 明確に区分している	レ 明確に区分している	
		レ 明確に区分していない	レ 明確に区分していない	
	④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？	レ 存在する	レ 存在する	
		レ 存在しない	レ 存在しない	
	⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
		レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズに対応した支出となっているか？	レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している		
レ 目的に沿わない支出がある	レ 目的に沿わない支出がある			
レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設			
不備の数			0	0

大項目	中項目	評価項目	指定管理者、チェック	評価機関、チェック
		不備の合計	0	0